

Madame Christie MORREALE

LA VICE-PRÉSIDENTE  
MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION,  
DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE,  
DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES

### **A l'attention des utilisateurs des titres-services**

Madame, Monsieur,

En tant qu'utilisateurs des titres-services, vous êtes de plus en plus nombreux à vous interroger sur les frais complémentaires réclamés par certaines entreprises de titres-services.

Je souhaitais donc vous fournir une information sur le sujet, afin de vous permettre de prendre une décision éclairée lorsqu'une entreprise de titre-service vous demande de payer des frais supplémentaires.

#### **Comment est rémunérée votre entreprise titre-service ?**

A chaque fois que vous remettez un titre-service à votre entreprise, celle-ci reçoit 25,33 € de Sodexo.

Cette somme comprend les 9 € que vous avez payé à Sodexo et 16,33 € qui sont versés par la Région wallonne<sup>1</sup>.

#### **Avec l'augmentation du coût de la vie, comment évolue la valeur du titre-service ?**

Votre entreprise bénéficie d'un mécanisme d'indexation automatique du titre-service.

La Région wallonne augmente de 2 % la rémunération de votre entreprise titre-service à chaque fois que l'indice-pivot est dépassé. La Région wallonne prend donc à sa charge toute l'augmentation, sans la répercuter sur le prix que vous payez.

Par exemple, en 2014 vous payiez 9 € par titre-service et la Région wallonne payait 13,04 € ; votre entreprise percevait alors 22,04 €<sup>2</sup>.

Aujourd'hui, vous payez 9€ par titre-service et la Région wallonne paie 16,33 € ; votre entreprise perçoit donc 25,33 €. C'est 3,29 € de plus (presque 15 %) qu'il y a 8 ans.

<sup>1</sup> ou, si vous avez déjà acheté 400 titres-services cette année, vous payez 10 € et nous en payons 15,33.

<sup>2</sup> ou, à partir du 401<sup>e</sup> titre-service acheté cette année-là, 10 € pour vous et 12,04 € pour l'autorité fédérale.

Même si c'est invisible pour vous, le paiement reçu par votre entreprise a donc bien évolué avec le coût de la vie.

### **Votre entreprise titre-service vous demande des frais complémentaires, est-ce bien légal ?**

Une entreprise de titre-service a le droit de prévoir des frais supplémentaires dans ses conditions générales.

Il doit s'agir de frais réels et raisonnables et votre entreprise doit vous expliquer clairement quels frais sont facturés et dans quel but. L'entreprise doit établir une facture.

En toutes circonstances, il est illégal de payer des frais supplémentaires au moyen de titres-services.

Par ailleurs, si votre entreprise introduit des frais supplémentaires dans ses conditions générales alors que ce n'était initialement pas prévu, vous avez deux choix.

- Vous pouvez **accepter** les nouvelles conditions générales.  
Dans ce cas, vous signez un écrit pour attester de votre accord.
- Vous pouvez **refuser** les nouvelles conditions générales.

Dans ce cas, vous mettez fin à votre contrat avec l'entreprise. Vous ne devez alors aucun frais à votre (ancienne) entreprise ni de dommage. Si votre contrat prévoit un délai de préavis, vous devez le respecter mais ce sont les anciennes conditions générales qui s'appliquent pendant cet intervalle.

Vous pouvez vous tourner vers une autre entreprise de titre-service qui ne demande pas du tout de frais complémentaires ou qui en demande moins.

### **La valeur du titre-service et le salaire de votre aide-ménagère**

Trois quarts des entreprises de titre-service versent le salaire minimum sectoriel à leurs aide-ménagères. Pour la plupart des travailleuses de ce secteur<sup>3</sup>, le montant de leur salaire varie entre 11,81 € et 12,55 € de l'heure, en fonction de l'ancienneté.

Près de deux tiers d'entre elles n'offrent pas d'avantage extralégal supplémentaire (chèque-repas, chèque-cadeau, écochèque, prime de fin d'année)<sup>4</sup>.

Les 25,33 € de l'heure que la Région wallonne verse permettent dès lors de couvrir le salaire de votre aide-ménagère.

Votre entreprise doit cependant faire face à d'autres frais, notamment les cotisations patronales de sécurité sociale, le paiement du salaire garanti en cas de maladie d'une aide-ménagère, les frais de déplacement, les frais liés aux locaux, la rémunération du gérant et des actionnaires.

---

<sup>3</sup> Les aides ménagères relevant de la commission paritaire 322.01, majoritaire dans le secteur des titres-services.

<sup>4</sup> Evaluation du dispositif des Titres-Services wallons, 2018-2020 | IDEA Consult | février 10 2022

**Devez-vous accepter les frais supplémentaires demandés par votre entreprise ?**

C'est à vous de prendre une décision, en fonction de votre situation personnelle, de celle de votre entreprise et des justifications avancées par cette dernière. N'hésitez pas à poser toutes les questions nécessaires à votre entreprise avant de prendre votre décision.

Je ne souhaite pas jeter l'opprobre sur les entreprises qui utilisent cette pratique : certaines le font dans l'objectif d'améliorer les conditions de travail des aide-ménagères, d'autres dans un souci de rentabilité ; et la majorité des entreprises de titre-service ne réclame aucun frais supplémentaire.

Toutefois, sur base de l'évolution de cette pratique et afin d'en limiter au maximum les dérives, sachez que je suis actuellement en réflexion sur l'encadrement et le contrôle de ces frais complémentaires.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter le service « Titres-services » du Forem par téléphone au 071/23.15.53 ou par mail à l'adresse [titresservices@forem.be](mailto:titresservices@forem.be) .



**Christie Morreale**